

## ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Η επιλεγόμενη από τη ΜΟ.ΔΙ.Π., μορφοποίηση της έκθεσης αποτελεσμάτων των ερωτηματολογίων αξιολόγησης γραμματείας, προέκυψε κατόπιν επεξεργασίας σχετικών εκθέσεων Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων του εσωτερικού και του εξωτερικού, έχοντας ως γνώμονα την κατανοητή και πληρέστερη αποτύπωση της άποψης των συναλλασσομένων με αυτές.

Η δομή των αποτελεσμάτων απαρτίζεται από την περιγραφική στατιστική ανάλυση των ερωτηματολογίων και καταλαμβάνει 3 ενότητες:

### 1) Πίνακες συχνοτήτων και ραβδόγραμμα

Στην ενότητα αυτή εμφανίζονται ένας **πίνακας** και ένα **γράφημα** για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Ο πίνακας περιέχει τις δυνατές τιμές απάντησης για τη συγκεκριμένη ερώτηση, τη συχνότητα επιλογής κάθε τιμής (από τους φοιτητές), καθώς και το αντίστοιχο ποσοστό αυτής. Στο γράφημα απεικονίζεται η σύγκριση των ποσοστών κάθε τιμής για τη συγκεκριμένη γραμματεία και για το σύνολο των γραμματειών.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:

8. Συμπεριφορά προσωπικού:		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Καθόλου	1	1%
Λίγο	1	1%
Μέτρια	3	3%
Πολύ	12	14%
Πάρα πολύ	71	81%
Δ/Α	0	0%
Σύνολο	88	



Ερμηνεία: Στον πίνακα συχνοτήτων αριστερά, παρατηρούμε ότι στην παραπάνω ερώτηση 8, απάντησαν συνολικά 88 άτομα. Μόλις 1 από αυτούς (ποσοστό 1%), δήλωσε καθόλου ικανοποιημένος από τη συμπεριφορά του προσωπικού της γραμματείας, άλλος 1 (ποσοστό 1%) δήλωσε λίγο ικανοποιημένος και 3 (ποσοστό 3%) εξέφρασαν μέτρια ικανοποίηση. Ωστόσο, η συντριπτική πλειοψηφία των ατόμων δήλωσαν πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι (12 άτομα με ποσοστό 14% και 71 άτομα με ποσοστό 81% αντίστοιχα). Τέλος κανένα από τα άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο δεν απάντησαν Δεν απαντώ (Δ/Α). Στο ραβδόγραμμα δεξιά, παρατηρούμε τη γραφική αναπαράσταση του ποσοστού των

απαντήσεων των ατόμων για τη συγκεκριμένη γραμματεία (1%, 1%, 3%, 14%, 81% και 0%), καθώς τη σύγκριση αυτών (στην κίτρινη περιοχή και στο φόντο του ραβδογράμματος) με τα αντίστοιχα ποσοστά για το σύνολο των γραμματειών (2%, 5%, 12%, 29%, 52% και 0%).

## 2) Αριθμητικά μεγέθη

Στην ενότητα αυτή εμφανίζεται **πίνακας** με υπολογισμένα βασικά στατιστικά περιγραφικά μεγέθη για κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου. Τα μεγέθη που καταγράφονται είναι τα εξής:

- **N:** Πλήθος απαντήσεων στη συγκεκριμένη ερώτηση.
- **Μέση τιμή:** Μέση απάντηση στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων.  
*Σημείωση:* Για την 6<sup>η</sup> ερώτηση της πρώτης ομάδας ερωτήσεων (Ενημέρωση-Επικοινωνία) η συγκεκριμένη στήλη περιέχει την ελάχιστη τιμή που επιλέχθηκε στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των ερωτηματολογίων.
- **Τυπική απόκλιση:** Τυπική απόκλιση στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων. Διευκρινίζεται ότι η τυπική απόκλιση, υπολογίζεται ως η τετραγωνική ρίζα της διακύμανσης και αποτελεί ένα μέτρο της μεταβλητότητας (διασποράς) των απαντήσεων γύρω από τη μέση τιμή τους. Επομένως, μικρή τιμή της τυπικής απόκλισης, σημαίνει μεγαλύτερη συνοχή των απαντήσεων. Κατά συνέπεια, η μέση απάντηση αποτελεί αντιπροσωπευτική τιμή για το σύνολο των απαντήσεων.  
*Σημείωση:* Για την 6<sup>η</sup> ερώτηση της πρώτης ομάδας ερωτήσεων (Ενημέρωση-Επικοινωνία) η συγκεκριμένη στήλη περιέχει τη μέγιστη τιμή που επιλέχθηκε στη συγκεκριμένη ερώτηση για το σύνολο των ερωτηματολογίων.
- **Επικρατούσα τιμή:** Η απάντηση που επιλέχθηκε τις περισσότερες φορές στη συγκεκριμένη ερώτηση (μέγιστη συχνότητα) για το σύνολο των απαντημένων ερωτηματολογίων.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:

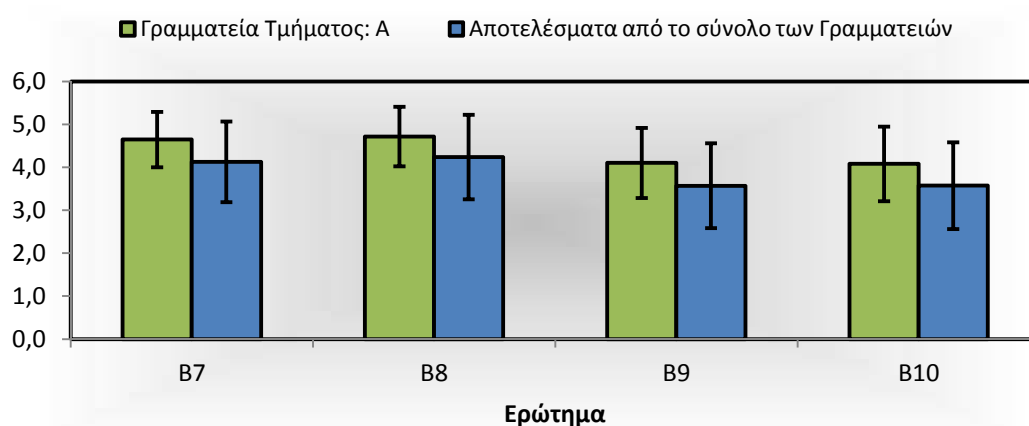
		N	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Επικρατούσα τιμή
<b>Γ13</b>	Ποιότητα εξυπηρέτησης	97	4,6	0,5	5

Ερμηνεία: Στον παραπάνω πίνακα, παρατηρούμε ότι για τη ερώτηση 13, δόθηκαν συνολικά 97 απαντήσεις, η μέση τιμή των οποίων εντοπίζεται στο 4,6 (δηλαδή μεταξύ πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένος/η), ενώ η αντίστοιχη τυπική απόκλιση είναι 0,5, τιμή όχι αρκετά υψηλή σε σχέση με τη μέση τιμή. Αυτό σημαίνει ότι η μέση τιμή, θα μπορούσε να περιγράψει ικανοποιητικά τις απαντήσεις στο πλήθος τους. Τέλος η απάντηση που επελέγη τις περισσότερες φορές από τους συναλλασσομένους με τη γραμματεία είναι η 5 (δηλαδή πάρα πολύ ικανοποιημένος/η).

### 3) Γραφήματα μέσων τιμών ( $\pm$ τυπική απόκλιση)

Στην ενότητα αυτή εμφανίζεται ένα **γράφημα** για κάθε ομάδα ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Στο γράφημα αποτυπώνεται η σύγκριση των μέσων των απαντήσεων για κάθε ερώτηση τόσο για τη συγκεκριμένη γραμματεία, όσο και για το σύνολο των γραμματειών. Η σύγκριση ενισχύεται με την ύπαρξη κατάλληλων ράβδων που καθορίζουν ένα διάστημα μεταβλητότητας της μέσης τιμής κατά μια τυπική απόκλιση.

Ενδεικτικό παράδειγμα και επεξηγήσεις επί του παραδείγματος:



Ερμηνεία: Στο παραπάνω γράφημα, παρατηρούμε τη σύγκριση των μέσων απαντήσεων, του συνόλου των ερωτήσεων της Β' ενότητας (Δυναμικό και υποδομές), για τη συγκεκριμένη γραμματεία του Τμήματος Α και το σύνολο των γραμματειών. Σε κάθε περίπτωση, οι κατακόρυφες ράβδοι ορίζουν το διάστημα ( $\mu\tau$ - $\tau\alpha$ ,  $\mu\tau$ + $\tau\alpha$ ), όπου  $\mu\tau$ =μέση τιμή και  $\tau\alpha$ =τυπική απόκλιση. Παρατηρούμε ότι οι μέσες απαντήσεις για όλες τις ερωτήσεις στη συγκεκριμένη γραμματεία, υπερβαίνουν τις αντίστοιχες μέσες απαντήσεις για το σύνολο των γραμματειών, γεγονός που σημαίνει ότι το δυναμικό της γραμματείας του Τμήματος Α «φαίνεται» να τυγχάνει της εκτίμησης των συναλλασσομένων με αυτή περισσότερο από το μέσο όρο των γραμματειών.